



Rapport annuel 2023 - 2024



Acronymes utilisés dans ce document :

- ACEF : Association coopérative d'économie familiale
- AQCCA : Association québécoise des centres communautaires pour aînés
- CA : Conseil d'administration
- CABM : Centre d'action bénévole de Montréal
- CDS : Comité de développement social
- CDSU : Comité de développement socio-urbain
- CIUSSS-EIM : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- CLSC Mercier-Est: Centre local de services communautaires
- COMACO : Coalition pour le maintien dans la communauté
- CRM ou GRC : Customer Relationship Management ou Gestion de la relation client
- DRSP : Direction régionale de la santé publique
- EÉC : Emplois d'été Canada
- FCABQ : Fédération des centres d'action bénévole du Québec
- GAPPA : Guichet d'accès aux personnes en perte d'autonomie
- HLM : Habitation à loyer modique
- ITMAV : Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité
- MADA : Municipalités amies des aînés
- MHM : Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux
- MTESS : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- NPS : Net Promoter Score (taux de recommandation)
- OMHM : Office municipal d'habitation de Montréal
- OVS : Observatoire Vieillesse et Société
- PSOC : Programme de soutien aux organismes communautaires
- RABQ : Réseau de l'action bénévole du Québec
- RCR : Cours de réanimation cardiorespiratoire
- RIOCM : Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal
- RUI : Revitalisation urbaine intégrée
- SAD : Soutien à domicile
- SCLS : Soutien communautaire en logement social
- SME : Solidarité Mercier-Est
- SPVM : Service de police de la Ville de Montréal
- STM : Société de transport de Montréal
- TCAIM : Table de concertation des aînés de l'île de Montréal
- YQ / YAM : Y'a quelqu'un l'Aut'bord du Mur

Cette publication a été réalisée par Le Chez-Nous de Mercier-Est.

Rédaction et données : Carmen Diaconescu, Sylvie Lo Bianco, Gabrielle Goulet, Anouchka Salas, Ariane Provost, Maude Desroches, Olivier Bonnet, Pauline Muller, Diane Charron

Relecture : Olivier Bonnet, Kim Dutremble, Pauline Muller, Claude Saint-Georges, Diane Charron, Lyne Lefebvre

Conception graphique et mise en page : Pauline Muller

Validation par le conseil d'administration du Chez-Nous de Mercier-Est le 24 mai 2024.

Tous droits réservés © Le Chez-Nous de Mercier-Est.

Tous droits de reproduction, d'édition, de traduction, d'adaptation, de représentation, en totalité ou en partie, sont réservés en exclusivité pour tous les pays. La production d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, en particulier par photocopie, est interdite sans l'autorisation écrite du Chez-Nous de Mercier-Est, 7958, rue Hochelaga, Montréal, (Québec), Canada H1L 2K8

Pour la rédaction de ce document, Le Chez-Nous de Mercier-Est a privilégié l'utilisation d'une formulation neutre qui ne présente pas d'alternance masculin/féminin afin d'inclure aussi bien les personnes non binaires que les personnes s'identifiant au genre féminin ou masculin. À certains endroits, où une formulation neutre n'a pas été trouvée, le masculin a été utilisé afin d'alléger le texte.

Crédits photos et illustrations : © Le Chez-Nous de Mercier-Est

Sommaire

I.	Introduction	5
1.	Mot de la présidente du conseil d'administration et du directeur général	5
2.	Fondements	6
3.	Personnes rejointes	6
II.	Bénévolat	9
1.	Les défis de la dernière année	9
2.	Valorisation de l'action bénévole	10
III.	Mandats du Chez-Nous de Mercier-Est	11
1.	Intervention et entraide	11
2.	Promotion de la santé et de la bienveillance	16
3.	Activités sociales et communautaires pour une meilleure qualité de vie	18
4.	Défense de la cause des aînés et valorisation de leur image	20
5.	Implication dans la communauté	22
IV.	Secteur administratif	25
1.	Visibilité et rayonnement de l'organisme	25
2.	Commandites	25
3.	Finances	26
4.	Parc informatique et outils collaboratifs	26
5.	Évaluation de nos services et projets	27
V.	Perspectives de l'année 2023-2024	27
VI.	Partenaires	28
1.	Partenaires financiers	28
2.	Partenaires politiques	28
3.	Commanditaires et donateurs privés	28
4.	Partenaires communautaires et institutionnels	29

I. Introduction

1. Mot de la présidente du conseil d'administration et du directeur général



Il y a quelques années, alors que le processus pour établir le plan stratégique était déjà entamé, pendant une réunion du CA et de l'équipe, on nous a demandé de définir la mission, la vision et les valeurs du Chez-Nous de Mercier-Est.

Définir la vision était le plus difficile ; c'est comme définir un rêve, un futur incertain par définition. Alors, ensemble, on s'est permis de rêver que Le Chez-Nous pourrait devenir le phare qui rayonne dans la communauté pour permettre à tous les aînés de trouver leur voie. Ici, dans un quartier au bord du fleuve, on rêvait de contribuer à une transformation sociale qui changerait la vie des aînés.

Et nous n'en sommes pas loin : à peu près 800 personnes aînées, tous membres d'un des plus forts organismes communautaires de l'Est de Montréal, et notre contribution à la vie du quartier est fort bien reconnue. Nous sommes les gardiens du phare qui maintiennent la flamme en vie.

Ces gardiens du phare, ce sont d'abord l'équipe, qui a su surmonter les obstacles et relever les défis de la dernière année. La direction générale a soutenu l'équipe pendant tous les changements et situations difficiles. L'appui formidable de nos

bénévoles fait notre grande force. Merci à vous toutes et tous d'être toujours avec nous. Et merci aux membres du CA, le gardien des gardiens du phare !

Je termine bientôt mon mandat à titre de présidente du CA, et membre de cette équipe extraordinaire de professionnels dévoués - au bout de cinq années que je peux définir comme un rodéo très intéressant ! J'ai traversé pandémie, confinement, télétravail, déconfinement, roulement dans l'équipe et la direction générale, deux déménagements et une grande variété d'autres défis mineurs. J'ai grandi comme personne, j'ai beaucoup appris et j'ai eu constamment le soutien et l'appui de mes collègues.

J'ai fait tout mon possible pour maintenir un CA ouvert, courageux, créatif et respectueux des lois, des règlements et de notre code d'éthique. J'espère avoir réussi, et j'espère avoir assis de bonnes bases pour la relève.

C'est le moment pour moi de suivre d'autres intérêts, donc je vous dis : au plaisir de vous revoir !

Mme Carmen DIACONESCU

Présidente du conseil d'administration



À titre de nouveau directeur général du Chez-Nous de Mercier-Est, je tiens à vous remercier toutes et tous de l'accueil chaleureux lors de mon entrée en poste fin septembre dernier. C'est un grand honneur pour moi de diriger le Chez-Nous pour veiller à son développement et à l'atteinte de ses objectifs au cours des prochaines années.

Le Chez-Nous est un organisme formidable, qui témoigne dans ce rapport annuel des services si importants pour la communauté des aînés du quartier, dans un contexte socio-économique difficile à l'échelle de la province. En dépit des circonstances contraignantes qu'a évoqué notre présidente, et avec des moyens somme toute modestes, ce rapport résume bien les nombreuses réalisations faites cette dernière année par l'équipe et par nos très vaillants bénévoles, et leur faculté d'adaptation.

La relocalisation du centre dans un secteur assez éloigné a entraîné énormément de changements et d'efforts. Nous sommes très reconnaissants que nos membres s'en soient accommodés, et les résultats du sondage récent sur une année de services sur la rue Sherbrooke seront bientôt partagés.

En septembre 2025, le Chez-Nous de Mercier-Est passera le cap des 40 ans d'existence ! Un comité a été mis sur pied pour coordonner comment nous pourrions célébrer notre grande maturité, ainsi que notre retour dans nos locaux rénovés : vos suggestions sont bienvenues !

Bonne lecture, et au plaisir de vous croiser bientôt.

M. Olivier Bonnet

Directeur général

2. Fondements du Chez-Nous de Mercier-Est

Mission : Le Chez-Nous de Mercier-Est est un milieu de vie accueillant et inclusif qui a pour mission de briser l'isolement, de favoriser l'autonomie et le maintien dans la communauté des personnes de 55 ans et plus afin d'améliorer leur qualité de vie, en leur offrant des services communautaires et sociaux.

Vision : Le Chez-Nous de Mercier-Est est le phare qui rayonne dans la communauté pour permettre à tous les aînés de trouver leur voie, en favorisant la transformation sociale.

3. Personnes rejointes

a. Membres

Cette année, nous avons constaté une diminution du nombre de membres actifs de 18 % par rapport à l'exercice 2022-2023. Cette diminution s'explique par la relocalisation temporaire du centre sur la rue Sherbrooke. Il est important de préciser que plusieurs de nos services sont offerts aux non-membres. En ce sens, nous rejoignons approximativement 490 aînés dans le quartier qui ne sont pas membres de l'organisme.

- 797 membres actifs en date du 31 mars 2024 (-18 % par rapport à l'an passé) ;
- 638 femmes (80%), 159 hommes (20%) ;
- Moyenne d'âge approximative : 69 ans ;
- 31 % n'ont pas d'adresse courriel (communication par lettre) ;
- 382 personnes n'ont pas renouvelé leur adhésion.



Fête de Noël des membres le 21 décembre 2023

b. Démographie et services du Chez-Nous de Mercier-Est

Le quartier de Mercier-Est comprend environ 16 000 personnes de 55 ans et plus sur 47 940 résidents au total, soit 33 %. Les chiffres sur les 65 ans et plus qui tiennent compte du recensement de 2021 de Statistiques Canada sont plus précises: il y a 8 610 aînés de 65 ans et plus dans le quartier, soit 18 % de la population, dont le plus grand nombre réside dans le district de Fonteneau.

À noter parmi les 65 ans et plus :

- Il y a 4 955 femmes (58 %) et 3 650 hommes (42 %) ;
- Environ 2 000 personnes, soit 23,4 %, vivent sous le seuil de faible revenu ;
- Environ la moitié de ces personnes vivent seules.

Cette année, le Chez-Nous de Mercier-Est a rejoint environ 1 200 personnes de 55 ans et plus dans le quartier par ses divers services.

Sources : Direction régionale de santé publique, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 20-06-2023 ; Statistiques Canada.

c. Vie associative et démocratique des membres

La vie démocratique du centre est un élément essentiel au bon fonctionnement du Chez-Nous de Mercier-Est. L'assemblée générale annuelle des membres est le point d'orgue de cette vie démocratique, mais d'autres outils sont déployés pour recueillir les avis, commentaires et retours des membres.

37^e assemblée annuelle des membres (16 juin 2023) :

54 membres votants (sur un total de 966 membres actifs), 13 partenaires et 5 employés présents.

La boîte à suggestions (en ligne et au centre) permet aux membres de déposer une suggestion ou un commentaire anonymement. La suggestion est ensuite lue et traitée en réunion d'équipe. Nous avons reçu 50 avis des membres cette année, qui sont presque tous traités ou en cours de traitement. Cette année, un babillard a aussi été créé pour les communications exclusivement entre les membres eux-mêmes (petites annonces, demandes de services, etc.).

Plusieurs consultations de nos membres (en ligne et en personne) ont été réalisées pour les impliquer dans les décisions en lien avec le centre – c'est notamment le but de l'événement annuel « Café du DG » qui traite de sujets en toute transparence, en présence de l'équipe et des membres.

Le Conseil d'administration

Liste de nos administrateurs bénévoles en date du 31 mars 2024



**Mme Carmen
DIACONESCU**
Présidente



**Mme Diane
GADOUA**
Vice-présidente



**Mme Diane
CHARRON**
Secrétaire



**M. Alain
MASSE**
Trésorier



**Mme Kim
DUTREMBLE**
Administratrice



**Mme Lyne
LEFEBVRE**
Administratrice
(jusqu'au 4 décembre 2023)



**M. Serge
LAPOINTE**
Administrateur



**M. Claude
SAINT-GEORGES**
Administrateur
(depuis le 26 février 2024)

Dossiers traités

- Embauche du directeur général
- Sélection d'un administrateur temporaire suite à un appel de candidature
- Suivi et mise à jour des politiques du Chez-Nous de Mercier-Est : Guide de l'employé
- Révision des salaires des employés
- Révision du système comptable et sous-traitance comptable/tenu de livres
- Octroi d'un contrat à une firme comptable
- Dossier au tribunal du travail
- Litige avec un partenaire du quartier résolu à notre satisfaction
- Suivi du dossier déménagement et achat d'électroménagers pour la cuisine
- Soutien aux activités communautaires
- Définition de nouveaux projets et demandes de financement
- Création du comité Technologie
- Création du comité Ressources humaines
- Création du comité 40^e anniversaire du Chez-Nous

d. Équipe de travail *(en date du 31 mars 2024)*

- Directeur général : Olivier Bonnet
- Responsable finances et administration : Filippa Abbruzzo
- Secrétaire et agente de liaison : Lyne Gagnon
- Responsable des activités communautaires : Gabrielle Goulet
- Responsable de l'entraide et du bénévolat : Sylvie Lo Bianco
- Responsable des communications et de la visibilité : Pauline Muller
- Responsable du bénévolat à temps partiel : Diane Charron
- Intervenante de proximité : Maude Desroches
- Intervenante de milieu en HLM : Anouchka Salas
- Intervenante de milieu en HLM : Ariane Provost



De gauche à droite : Alain Masse, Carmen Diaconescu, Olivier Bonnet, Maude Desroches, Gabrielle Goulet, Ariane Provost, Serge Lapointe, Diane Charron, Lyne Gagnon, Sylvie Lo Bianco.

e. Changements au sein de l'équipe du Chez-Nous de Mercier-Est

Le roulement de personnel (départs, congés et entrées en poste) a été important en 2023, et s'est stabilisé début 2024. À noter : l'arrivée de Sylvie Lo Bianco (Entraide), de Pauline Muller (Communications) et d'Ariane Provost (Intervenante HLM) début 2023 ; le départ de Rachel Paradis, intervenante pivot en gériatrie sociale, début 2023 ; le départ à la retraite de notre secrétaire Suzanne Choinière en septembre 2023 ; de Linda Turpin en janvier 2024, qui a assuré la direction intérimaire suite au départ de Melda Saeedi ; et celui de Charlotte Pont, intervenante de proximité, à la mi-octobre 2023. Nous leur avons souhaité bonne chance dans leurs nouveaux défis, et avons souhaité la bienvenue à Lyne Gagnon (Secrétariat), et à Maude Desroches (Intervenante de proximité).

f. Relocalisation temporaire, travaux de mise aux normes et retour sur la rue Hochelaga

Les travaux de mise aux normes d'accessibilité (rampes, élargissement des couloirs, installation d'un monte-personnes, rénovations générales) prévus par l'arrondissement, propriétaire de la bâtisse sur la rue Hochelaga, devaient durer six mois. Les directions du Chez-Nous et du PITREM ont identifié les locaux commerciaux sur la rue Sherbrooke, et y ont déménagé pour y cohabiter en mai 2023. Les délais des travaux se sont étirés, les loyers temporaires ont été prolongés et nos deux organismes sont retournés dans les locaux rénovés le 31 mai 2024, avec un nouveau bail de cinq ans. Il y a plusieurs améliorations aux espaces occupés par le Chez-Nous, notamment la cuisine et une salle d'activités à l'étage.



Inscriptions au programme d'hiver, le 11 décembre 2023



Café du DG, le 16 février 2024



Noël des Petites Douceurs, le 11 décembre 2023



Visite des locaux en rénovation, le 13 février 2024

II. Bénévolat

Au Chez-Nous de Mercier-Est, nos bénévoles sont des créateurs de richesses et permettent à l'organisme de rayonner dans la communauté. Ils proviennent de différents milieux professionnels et culturels et apportent une diversité de compétences, d'expertises et de nouvelles perspectives. Ils offrent un soutien inestimable à l'équipe de travail et sont engagés à participer à l'amélioration de la vie des aînés. Ils réussissent à sensibiliser la population à la mission du Chez-Nous de Mercier-Est et contribuent à attirer de nouveaux bénévoles et donateurs potentiels.

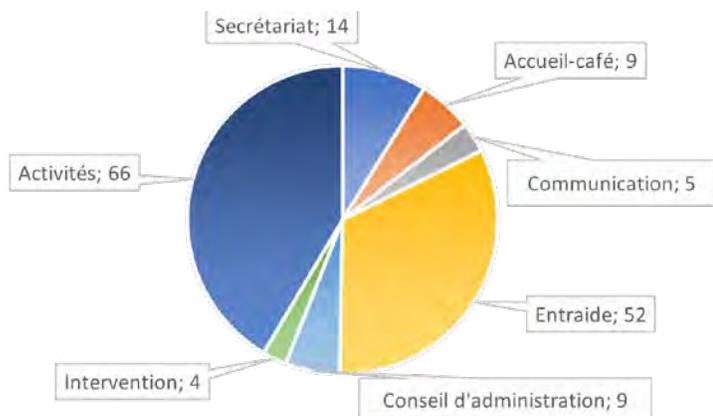
1. Les défis de la dernière année

- La relocalisation temporaire du centre a rendu plus difficile les déplacements des bénévoles, et, de ce fait, une diminution du nombre de bénévoles a été observée ;
- Le roulement des bénévoles, conjugué aux enjeux de roulement de personnel, a posé des défis en matière de recrutement et de formation de nouveaux bénévoles.

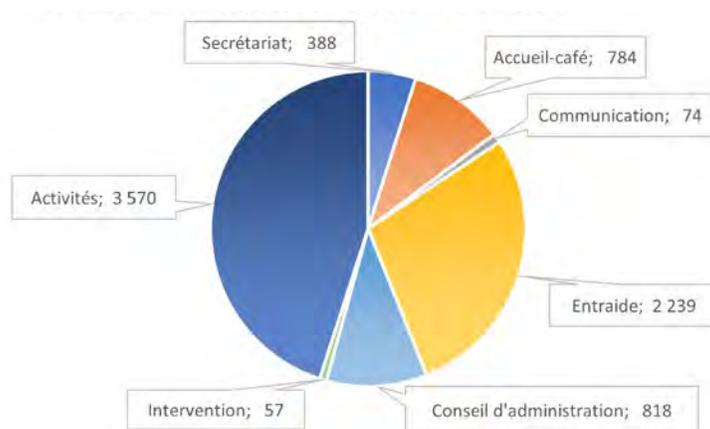
Malgré ces défis, Le Chez-Nous peut compter sur l'engagement de nombreux bénévoles :

- Ils accompagnent des membres dans leurs activités quotidiennes ;
- Ils partagent leurs connaissances et expériences par des conférences, des sorties thématiques ;
- Ils organisent des activités de socialisation pour les aînés ;
- Ils sont artisans et leurs activités contribuent au financement de la mission ;
- Ils participent aux activités de visibilité et deviennent ainsi nos ambassadeurs ;
- Ils jouent un rôle actif à la promotion de l'organisme, de ses activités et de ses services.

116 bénévoles impliqués dans 159 mandats en 2023-2024



7 930 heures de bénévolat en 2023-2024



2. Valorisation de l'action bénévole

Les bénévoles sont indispensables à la réalisation de la mission du Chez-Nous de Mercier-Est. L'équipe du centre est aussi engagée à les reconnaître et publiciser leur importante participation :

- Une fête de reconnaissance des bénévoles est organisée durant la Semaine de l'action bénévole : nomination du bénévole de l'année et mise en valeur de l'apport de certains bénévoles très engagés ;
- Plusieurs présentations des « bénévoles en action » sont publiées quotidiennement sur l'écran de l'accueil avec remerciements pour leur contribution ;
- Des photos des bénévoles lors de leurs activités sont publiées dans les programmations d'activités. Ces documents sont aussi disponibles sur le site Internet du Chez-Nous de Mercier-Est ;
- La liste des anniversaires des membres est affichée chaque mois au centre ;
- Chaque bénévole du Chez-Nous reçoit une carte d'anniversaire envoyée par le CA.

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des bénévoles qui soutiennent nos différents mandats et qui ont à cœur l'intérêt des aînés. **Bravo et merci du fond du cœur à nos bénévoles !**



Fête de reconnaissance des bénévoles, le 19 avril 2024.

Bénévole de l'année : Suzanne Jasmin; Lauréats : Micheline Chartier, Solange Aubin, Suzanne Coderre et Denis Bergeron (absent sur la photo)

1. INTERVENTION ET ENTRAIDE

Le Chez-Nous de Mercier-Est a pour mandat d'offrir des services d'intervention et d'entraide dans le but d'améliorer la condition de vie des aînés, de favoriser leur pouvoir d'agir individuel et collectif et de faciliter le maintien du lien avec la communauté.

a. Intervention de proximité pour les aînés isolés de la communauté

Depuis plusieurs années, le service d'intervention de proximité dans la communauté est réalisé grâce au **programme d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)**, octroyé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Grâce à ce programme, une intervenante de proximité de l'organisme rejoint les personnes aînées en situation de

vulnérabilité ou à risque de fragilisation, en vue de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté, tout en laissant ou en redonnant à la personne aînée le pouvoir de faire des choix favorisant son mieux être. Ce service permet également de travailler en complémentarité avec d'autres organismes du quartier afin d'améliorer les pratiques d'intervention au sein de la communauté.

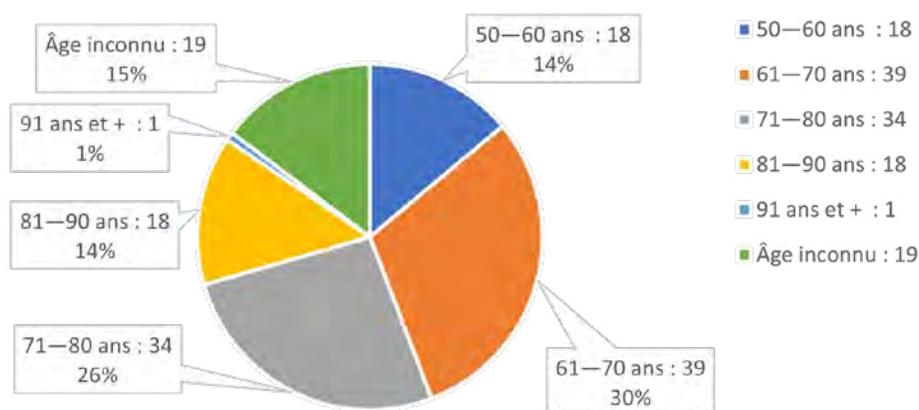
i. Repérage des personnes aînées isolées et vulnérables

- 78 personnes de 65 ans et plus rejointes dans le cadre de la campagne « Visiter une personne aînée isolée » en collaboration avec le SPVM;
- 164 personnes aînées repérées dans des tournées de repérage dans les rues et les parcs;
- 75 personnes aînées repérées dans des banques alimentaires;
- Quatre kiosques ont été tenus dans le quartier;
- 515 cartes de visite et dépliants distribués dans 12 commerces et organismes.

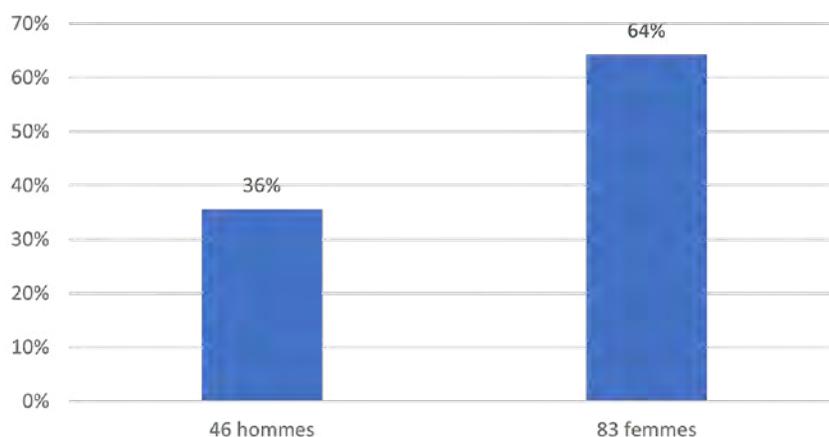
ii. Interventions et référencement

Sur un total de 322 interventions, il y a eu 217 rencontres téléphoniques, 105 interventions à domicile ou en personne.

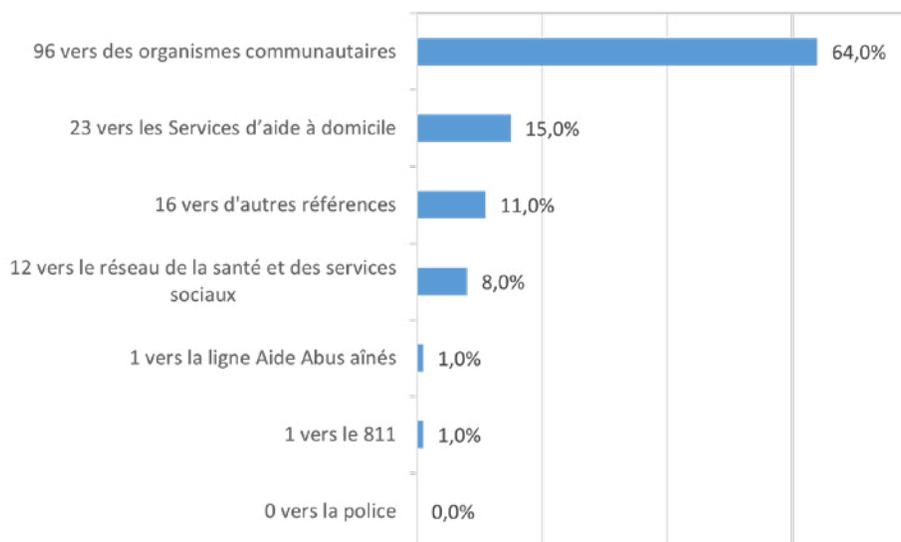
Répartition par âge des personnes accompagnées



Répartition par genre des 129 personnes accompagnées



Répartition des 149 ressources référées



iii. Problématiques et enjeux identifiés lors des interventions

Les personnes rejointes dans le cadre de l'intervention de proximité, en fonction de la période de leur vie qu'ils traversent, rencontrent différents enjeux. Trois problématiques principales se dégagent : **le transport et le déplacement, l'habitation et l'isolement et l'autonomie fonctionnelle.**

« Je suis entrée en contact avec l'intervenante de proximité pour avoir des informations sur l'OHMH, car je dois me trouver un nouveau logis à prix modique. Elle m'a présenté un grand nombre d'OSBL d'habitations et COOP, qui se trouvent dans le quartier, auxquelles je pourrais aussi poser ma candidature. Je n'aurais jamais pensé qu'il y avait autant de possibilité de logement social à ma portée, et ce aussi près de mon logis actuel ! Je suis vraiment reconnaissant de l'accompagnement et du soutien que l'intervenante de proximité m'a apportés ! » - Bénéficiaire de l'intervention de proximité

b. Projet de gériatrie sociale

Le projet important de gériatrie sociale, financé par la **Fondation Mirella et Lino Saputo**, vise à développer des mécanismes de collaboration complémentaires entre les intervenants communautaires et le réseau de la santé, et de renforcer la concertation et la complémentarité d'actions entre les acteurs communautaires œuvrant auprès des aînés.

L'intervenante pivot en gériatrie sociale, Rachel Paradis, a quitté le Chez-Nous en février 2023, après un an de travail prometteur. Suite à son départ, plusieurs tentatives de recrutement pour la remplacer ont été infructueuses.

À son arrivée en septembre 2023, la direction générale a contacté les nombreux partenaires du projet pour se concerter sur le rôle du poste à combler, des objectifs et de l'avenir du projet. En raison du contexte et des besoins, la volonté est de le relancer, mais de simplifier le profil de poste avec des attentes plus réalistes afin d'assurer la pérennité de cette démarche. Après avoir discuté avec la Fondation des échecs de recrutement et des impératifs opérationnels importants en cours (déménagement, postes à combler, fin d'année fiscale, etc.), il a été décidé de reporter le recrutement de la prochaine ressource à l'été 2024. À Mercier-Ouest, un projet semblable a vu le jour en cours d'année avec l'embauche d'une ressource pivot – quelques rencontres ont permis d'entrevoir une future collaboration afin de rassembler les forces et d'éviter un doublement des efforts.

c. Programme d'intervention de milieu en HLM

Grâce à nos deux sources de financements, soit le **Soutien communautaire en logement social [SCLS]** et le **Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité [Ville-MTESS]**, deux intervenantes de milieu ont soutenu les locataires des HLM aînés Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand tout au long de l'année. Un ensemble d'actions a été déployé pour assurer une meilleure qualité de vie physique et mentale, travailler au vivre-ensemble, renforcer le sentiment d'appartenance des locataires à leur milieu de vie, briser l'isolement et favoriser leur pouvoir d'agir. Certaines de ces actions ont été instaurées grâce à la collaboration de certains partenaires (réseau des éclaireurs du CEMTL, l'Anonyme, le Sésame, l'Étincelle de l'amitié, la Fondation Luc Maurice, le centre communautaire St-Justin, etc.).

Nature des interventions pour les deux HLM :

- 157 locataires rejoints (86 à Pierre-Bernard et 71 à Honoré-Beaugrand);
- 2 322 interventions individuelles en personne (+ 27 %);
- 2 147 interventions individuelles au téléphone;
- 244 interventions de groupe : groupes de parole, activités, ateliers (+ 20 %);
- 5 221 interventions variées;
- 118 références vers les ressources;
- 90 résolutions de conflits et médiations;
- 327 accompagnements dans une démarche : gestion budgétaire, impôts, prise de rendez-vous, etc. (+ 66 %);
- 269 écoutes actives.

« Je suis une nouvelle locataire et j'apprécie la présence des intervenantes. Elles effectuent des recherches et m'aident dans mes démarches tels que les impôts et d'autres formulaires. Elles nous offrent des activités intéressantes. Elles sont à l'écoute et ouvertes à nos suggestions et nous aident à trouver des solutions à nos problèmes. »

- Locataire de l'HLM Pierre-Bernard



Pétanque à l'HLM Honoré-Beaugrand, le 19 juillet 2023



Brunch des locataires de l'HLM Pierre-Bernard, le 11 mai 2023

Les services d'entraide du Chez-Nous de Mercier-Est

Appels d'amitié et appels de souhaits d'anniversaire

- Un groupe de bénévoles effectue des appels hebdomadaires auprès des personnes âgées vivants seuls dans le but de briser leur isolement ;
- Chaque membre du Chez-Nous reçoit un appel d'anniversaire, offrant un moment précieux où il peut échanger chaleureusement avec les membres.

- Appels d'amitié : 19 personnes âgées vivant seules ont été rejointes ;
- 186 appels effectués dans l'année ;
- 178 heures ont été consacrées aux appels ;
- Quatre bénévoles dévoués réalisent des appels hebdomadaires ;
- 797 appels de souhaits d'anniversaires réalisés cette année.

Les Petites Douceurs

- Pour répondre aux besoins de socialisation des personnes âgées en perte d'autonomie ;
- Pour briser l'isolement en leur offrant un espace convivial et chaleureux où ils peuvent se retrouver, échanger et partager des moments de joie et de complicité.

- Neuf activités organisées au centre ;
- 127 appels par les bénévoles auprès des bénéficiaires ;
- 36 transports effectués par les bénévoles ;
- 162 heures de bénévolat effectuées ;
- Six bénévoles.

Fête d'été de l'entraide

Encore cette année, grâce à la contribution financière d'un donateur anonyme et complétés par le financement de Centraide, nous avons réussi à remettre une carte d'épicerie à chaque résident de notre liste de dépannage alimentaire.

- 51 participants au dîner et spectacle magicien ;
- 78 cartes d'épicerie d'une valeur de 70 \$ remises.

Distribution ponctuelle de repas et denrées non périssables

Nous avons pu bonifier nos réserves cette année grâce à la générosité de nos membres et par un financement supplémentaire reçu de la Direction de la santé publique dans le cadre d'un projet sur la sécurité alimentaire en collaboration avec Le Sésame.

- 40 personnes bénéficiaires de l'aide alimentaire ponctuelle ;
- 102 repas surgelés distribués aux personnes âgées du quartier ;
- 23 repas surgelés ou frais et paniers alimentaires ponctuels distribués dans les HLM.

Aide alimentaire hivernale d'urgence

En collaboration avec la paroisse Saint-François-d'Assise, le Magasin-Partage permet à des personnes à faible revenu et à mobilité réduite de recevoir un panier de denrées alimentaires d'une valeur de 80 \$ au mois de décembre.

- Préparés et livrés par 29 bénévoles ;
- 60 personnes de Mercier-Est sont bénéficiaires de ce service ;
- Grâce aux fonds d'urgence de Centraide, 37 personnes ont bénéficiés d'une carte d'épicerie de 70 \$ afin de pallier le nombre limite de paniers livrés avec ce service ;
- Six personnes résidant au HLM Pierre-Bernard ont eu un bon alimentaire grâce à un don de la Paroisse Saint-François d'Assise.

Clinique d'impôt

Nous avons constaté une augmentation du nombre de nouveaux clients.

- Pendant quatre lundis du mois de mars ;
- Six bénévoles ;
- 244 déclarations d'impôts ;
- Une bénévole a contribué à l'accueil des bénéficiaires ;
- Le taux de participation sur les quatre lundis était de 82% ;
- 54 locataires de l'HLM Pierre-Bernard et 49 locataires de l'HLM Honoré-Beaugrand ont participé à ces cliniques.

« Je suis reconnaissante envers tous les bénévoles impliqués dans ce service essentiel mensuel, qui effectuent un travail remarquable pour nous aider à boucler nos mois . »

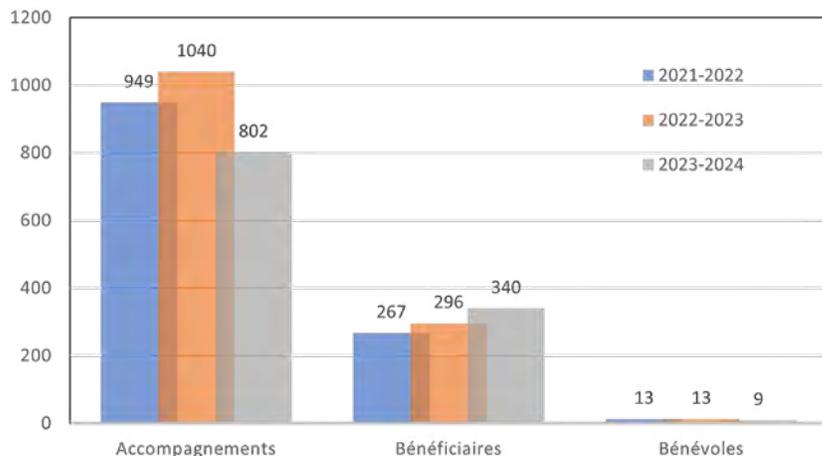
- Bénéficiaire du dépannage alimentaire

d. Accompagnement-transport médical

Le service de transport avec accompagnement médical est devenu un service essentiel très apprécié de nos membres et très demandé. Nous avons été référés par de nombreux organismes du quartier et recevons des appels réguliers de travailleurs sociaux du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

À noter que neuf accompagnateurs ont réalisé en moyenne 90 transports médicaux chacun. L'année précédente, ils ont réalisé, en moyenne, 80 transports. Ceci représente une augmentation de la moyenne des transports médicaux par accompagnateur de 13 %. Aussi nous constatons une augmentation de 44 bénéficiaires, soit 15 %. **Bravo et merci aux accompagnateurs !**

Accompagnements - Transport médical



«Le service de transport du Chez-Nous est vraiment apprécié. Non seulement le bénévole était ponctuel et attentif à mes besoins, mais il a également pris le temps de discuter avec moi et de me rassurer tout au long du trajet. Sa présence rassurante m'a permis de me rendre à mon rendez-vous médical en toute sérénité. Une gentillesse remarquable, un grand merci à vos bénévoles pour ce service indispensable.» – Y.L., bénéficiaire de l'accompagnement-transport médical

e. Livraisons de paniers alimentaires mensuels et fonds d'urgence de Centraide

En collaboration avec Le Sésame, un organisme de sécurité alimentaire à Mercier-Est, les bénévoles du Chez-Nous distribuent des paniers alimentaires chaque mois aux personnes âgées à mobilité réduite et vivant en dessous du seuil de pauvreté.

Nous avons constaté une augmentation significative des demandes au cours de l'année 2023-2024. Cette augmentation est directement liée à la flambée du coût de la vie, impactant davantage la population des personnes âgées.

Avec l'essor des paniers alimentaires à travers notre territoire, c'est grâce au **fonds d'urgence de Centraide** que nous avons pu bonifier les sacs de distribution alimentaire mensuels en y ajoutant des produits frais supplémentaires (légumes, pain et fruits), en étroite collaboration avec notre épicerie du quartier.

- 88 personnes bénéficiaires de paniers alimentaires mensuels (moyenne sur 12 mois) ;
- 968 paniers alimentaires distribués ;
- 671 paniers distribués dans les HLM pour aînés.

Dans le contexte d'insécurité alimentaire qui se poursuit, et qui affecte durablement nombre d'aînés dans le quartier, nous avons aussi utilisé le fonds d'urgence de Centraide pour prévoir nos besoins en dépannage alimentaire d'urgence au cours des prochains mois. Nous avons acheté 63 cartes d'épicerie pour offrir une assistance ponctuelle aux personnes âgées vulnérables ayant besoin d'aide alimentaire à tout moment.

C'est grâce au travail de l'intervenante de proximité et des intervenants travaillant dans divers HLM que les bénéficiaires font appel à ce service lorsqu'ils sont dans le besoin.

Nous avons aussi utilisé le fonds d'urgence de Centraide pour éviter un bris de service pour la distribution mensuelle de paniers alimentaires durant les vacances estivales et pour nos paniers en fin d'année 2024. Le Chez-Nous fournira en juillet 2024 une carte d'épicerie de 75 \$ à chacun des 60 résidents inscrits sur notre liste d'aînés en situation de vulnérabilité. Par ailleurs le Chez-Nous distribuera 40 cartes d'épicerie d'une valeur de 70 \$ chacune à des résidents de Mercier-Est au mois de décembre 2024 lors de la distribution des paniers alimentaires de Noël. Avec les demandes d'aide alimentaire en croissance constante, la difficulté des organismes, dont la mission première est de s'approvisionner adéquatement, ainsi que la quantité très limitée de paniers disponibles pendant les Fêtes, cette assistance sera particulièrement bienvenue pour les aînés en situation de précarité.



2. PROMOTION DE LA SANTÉ ET DE LA BIEN-ÊTRE

Le Chez-Nous de Mercier-Est intervient de manière active en prévention et en promotion de la santé auprès des personnes âgées afin de prolonger leur autonomie, de prévenir le déconditionnement physique et cognitif et de soutenir une meilleure qualité de vie à domicile. Utilisant une approche globale visant le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi et la sécurité de la personne, nous posons diverses actions pour sensibiliser les personnes âgées ainsi que toute la population à la promotion de la bien-être.

a. Activités physiques

Les activités qui permettent de prévenir le déconditionnement physique chez les membres sont au cœur de notre programmation d'activités. Durant la relocalisation dans les locaux de la rue Sherbrooke, la capacité d'accueil restreinte des salles a limité le nombre de place disponibles aux activités.

- 15 activités physiques offertes à l'extérieur, au centre et en virtuel ;
- 988 inscriptions aux activités physiques (-18 %) ;
- 7 % des inscriptions pour les activités virtuelles ;
- 93 % des inscriptions pour les activités au centre.

b. Activités physiques en HLM

- Tours de marche
- Nouveau programme d'exercice *Viactive* en collaboration avec le CIUSSS-EIM
- Marche exploratoire avec des bâtons offerts par Dounia, kinésologue, responsable du programme PIED au CIUSSS-EIM
- Programme PIED

- Huit participants à l'HLM Pierre-Bernard
- Une moyenne de six participants à l'HLM Honoré-Beaugrand et sept à l'HLM Pierre-Bernard
- six participants à l'HLM Pierre-Bernard
- trois participants à l'HLM Honoré-Beaugrand

c. Activités visant la promotion de la santé, des saines habitudes de vie et de la bien-être

Durant la relocalisation des locaux, les ateliers de cuisine se sont déroulés dans les locaux du Sésame. Une augmentation de participation de 6% nous permet de réaffirmer le besoin en matière d'activités rassembleuses sur les saines habitudes alimentaires.

- 22 ateliers pour 11 thématiques : gnocchis, cuisine scandinave, desserts de la St-Valentin, champignons, pomme, brunch, cuisine italienne, lactofermentation, pâtisserie, protéines végétales, sushis ;
- 197 participants.

d. Activités visant la promotion de la santé, la bienveillance et les saines habitudes de vie en HLM

Des activités ont été organisées par les intervenantes de milieu et les partenaires afin de favoriser l'autonomie des personnes âgées, d'offrir une sécurité alimentaire, d'augmenter le sentiment de bien-être dans leur milieu de vie et d'améliorer leur santé physique et mentale.

Grâce au **fonds d'urgence de Centraide**, nous avons pu bonifier les menus lors de la cuisine collective et poursuivre ces ateliers pour la prochaine année.

- 12 ateliers de cuisine à l'HLM Pierre-Bernard (jusqu'à 11 participants) ;
- Introduction du service de la Cantine pour tous (10 adhérents à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Deux ateliers offerts par Amandine, technicienne en diététique au Sésame, sur la conservation des aliments (total de 13 participants provenant des deux HLM) et sur les meilleurs choix en épicerie (total de 15 participants des deux HLM) ;

- Deux ateliers offerts par la Croix Rouge, sur les milieux de vie bienveillants et sur la gestion du stress et de l'anxiété (17 participants des deux HLM) ;
- Trois ateliers portants sur la prévention et la promotion en santé mentale, offerts par le Réseau des Éclaireurs du CIUSSS-EIM (en moyenne, 15 participants des deux HLM) ;
- Un atelier sur la santé pelvienne, en collaboration avec le Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (huit participantes à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Un atelier sur l'hygiène dentaire, offert par les étudiants du collège de Maisonneuve (neuf participants à l'HLM Honoré-Beaugrand) ;
- Un atelier sur les billets avec la Banque du Canada (14 participants à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Une activité de zoothérapie (13 participants des deux HLM).

e. Vaccination contre la grippe au centre et en HLM

En partenariat avec le CLSC de Mercier-Est, une clinique automnale de vaccination contre la grippe a lieu chaque année. En raison de la grève cette année, les services ont été réduits. Il n'y a donc pas eu de clinique au centre du Chez-Nous et à l'HLM Honoré-Beaugrand. **64 personnes** ont par contre été vaccinées à l'HLM Pierre-Bernard.



Zoothérapie en HLM, le 17 mai 2023



3. ACTIVITÉS SOCIALES ET COMMUNAUTAIRES POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE

Le Chez-Nous de Mercier-Est œuvre à l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble des personnes âgées, incluant les plus vulnérables, en offrant une gamme variée d'activités sociales et communautaires.

a. Activités artisanales

Les activités artisanales sont réparties en quatre groupes : la création de bijoux, la création de cartes de souhaits, le crochet et le tricot. Elles sont toutes encadrées par des responsables bénévoles.

- Cinq activités artisanales au total, régulières et ponctuelles tout au long de l'année ;
- 228 participations aux activités artisanes ;
- 30 jeunes et familles rejointes par les dons des artisanes.

b. Activités culturelles

Les activités culturelles ont de nombreux bienfaits et sont particulièrement appréciées par les membres. Au total, **28 activités** ont cumulé **765 inscriptions** de nos membres.

- Le partenariat avec la **Maison de la Culture Mercier** dans le cadre du projet des Apéros musicaux a permis à 390 aînés d'assister à des concerts variés ;
- Neuf aînés responsables ont animé des activités culturelles et transmis leurs connaissances et leur passion ;

- La première édition du Week-end culturel du Chez-Nous de Mercier-Est, après une longue interruption, a permis aux participants de sept activités culturelles (théâtre, chant, arts visuels, danse, artisanat) de présenter le résultat de leur travail et de leur talent en public :
 - Démonstration et présentations auprès de 40 membres ;
 - Événement réalisé en partenariat avec la Maison de la Culture Mercier ;
 - Près de 400 participants durant le week-end



Salon des artisanes, le 11 décembre 2023



Week-end culturel du Chez-Nous, le 17 juin 2023

c. Activités de socialisation et cours

Les activités de socialisation ont pour objectif de briser l'isolement de nos membres participants par le biais de différentes activités salutaires sur le plan du bien-être physique et psychique. Ces activités sont essentielles à la réalisation de notre mission. On retrouve, dans ce groupe, la plus grande proportion de participants de sexe masculin, soit 25 %.

Activités	Participations
Les jeux de cartes et de socialisation	519
Les sorties de socialisation : - Au restaurant : déjeuners et dîners - Sorties d'observation d'oiseaux - Sortie du club photo - Visite du Planétarium de Montréal - Spectacles	460
Les fêtes de socialisation : 5 rencontres	435
Maintien de la santé cognitives : 7 cours - Langue : anglais, espagnol - Informatique - Cerveaux actifs	306



Tournoi du club 500, le 5 décembre 2023



Dîner de Noël des membres, le 21 décembre 2023

d. Conférences

Le modèle des conférences ouvertes au public, comme forme d'éducation populaire accessible à tous, a été particulièrement réussi cette année. Le nombre de conférences a augmenté et la variété des sujets s'est aussi élargie.

- Total de 21 conférences ;
- 442 participants (+23 %) ;
- Plusieurs thématiques abordées : histoire, art, services gouvernementaux, santé mentale, droit des aînés, logement, prévention de la fraude, environnement, urbanisme, vie de quartier, etc.

e. Activités communautaires et de socialisation dans les HLM

Au cours de l'année, plusieurs activités ont permis de briser l'isolement, de favoriser l'autonomie et d'offrir l'opportunité de socialiser et de renforcer les liens entre les locataires et les intervenantes. Les brunchs, les dîners causeries, les cartes-cadeaux de Noël en lien avec l'alimentation ont pu être offerts grâce au financement de **Centraide**.

- Jeux de société (sept participants à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Jeux extérieurs tels que la pétanque, le jeu de fer et le jeu de poches (total de 17 participants provenant des deux HLM) ;
- Quatre dîners causeries (jusqu'à 18 participants par dîner à l'HLM Honoré-Beaugrand) ;
- Quatre brunchs (jusqu'à 12 participants) à l'HLM Pierre-Bernard) et deux brunchs (10 participants) à l'HLM Honoré-Beaugrand) ;

- Sortie au planétarium (total de sept participants provenant des deux HLM) ;
- Marches organisées dans le quartier (huit participants à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Ateliers de dessin et de peinture par l'organisme l'Étincelle de l'amitié (jusqu'à 14 participants à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Sorties extérieures telles que des sorties au Dairy Queen (en moyenne, 10 participants à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Séries de quatre ateliers pour le projet *S'exprimer en Stop Motion* de la Maison des Familles (en moyenne trois participants à l'HLM Pierre-Bernard) ;
- Groupe de parole et de discussion sur des sujets divers et des idées d'activités et d'ateliers (total de 14 participants provenant des deux HLM).

Certains aînés se sont même portés volontaires pour organiser de façon autonome des activités qui ont rassemblées jusqu'à 15 participants, telles que des soirées diffusion de films, des karaokés, de la danse, des bingos et des jeux de société.

4. DÉFENSE DE LA CAUSE DES AÎNÉS ET VALORISATION DE LEUR IMAGE

Le Chez-Nous de Mercier-Est œuvre dans la défense de la cause des personnes âgées et la valorisation de leur image. Toutes nos actions se basent sur la valorisation et la dignité de la personne âgée. En ce sens, nous travaillons « *par et pour* » les personnes âgées en définissant avec elles leurs besoins, en travaillant sur leur confiance en soi (développement du pouvoir d’agir) et en valorisant leur image. Les actions que nous portons ont pour objectifs de briser les préjugés de la société envers les personnes âgées et de faire valoir leurs droits. Par ailleurs, nous travaillons collectivement à sensibiliser et à lutter contre toutes les formes de maltraitance et de violence des personnes âgées en situation de vulnérabilité.

Les actions portées pour la défense de la cause des personnes âgées

a. Lutte contre la fracture numérique

Face au défi que vivent plusieurs aînés vis-à-vis du virage technologique qu’a amorcé la société, une multitude d’initiatives ont été mises en place au Chez-Nous de Mercier-Est afin de les accompagner et de leur donner les outils dont ils ont besoin.

Les initiatives mises en place au centre

- 28 cours d’informatique PING (194 inscriptions), en partenariat avec Communautique, ont été donnés en personne ;
- 18 accompagnements individuels et informels en informatique ont été donnés par des bénévoles ;
- Du soutien et de l’accompagnement individuel et informel en informatique est fait de façon permanente par l’équipe de travail.

b. Sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées

Le 15 juin est la Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Pour souligner cette journée, l’intervenante de proximité a animé un kiosque avec du matériel d’information et de sensibilisation à l’enjeu de la maltraitance envers les aînés au parc de la promenade Bellerive.

Des spécialistes du SPVM ont livré deux conférences sur la prévention de la fraude au centre.



Conférence sur la prévention de la fraude par le SPVM, le 22 février 2024

c. Mobilité et transport

Le service d'accompagnements et de transports aux rendez-vous médicaux assuré par nos bénévoles dévoués a permis à **802 aînés** d'avoir accès à des soins.

d. Ateliers et conférences pour la défense de la cause des personnes âgées

La défense de la cause des personnes âgées est essentielle pour appuyer la valorisation de leur image et développer leur confiance en soi.

- 10 personnes ont participé au café-causerie avec la conseillère de la Ville de Montréal, une opportunité de faire valoir la voix des aînés ;
- 36 personnes ont participé à un total de trois conférences présentées par Infologis sur les droits des locataires en RPA ainsi que sur le logement social ;
- 10 participations à la projection du documentaire « *Le dernier placard - Vieillir gai* » de Dany Turcotte, dans le cadre de la journée mondiale contre l'homophobie et la transphobie ;
- 30 participations à un atelier donné par Service Canada sur le nouveau programme fédéral de soins dentaires (droits et prestations).

Les actions portées pour la valorisation de l'image des personnes âgées

e. Événement mettant en valeur les personnes âgées

Repas de la Journée internationale des aînés (22 participations : deux hommes, 20 femmes)

La Journée internationale des aînés est une occasion au Chez-Nous de Mercier-Est de célébrer l'apport des personnes âgées à la communauté et le riche héritage qu'elles contribuent à léguer à la société. Un repas a été servi pour fêter cet événement.



f. Projets favorisant l'autonomisation des personnes âgées

« Les Cousettes » (quatre bénévoles)

« Les Cousettes » sont des bénévoles qui offrent un service de réparation de vêtements, rideaux et autres textiles à coût modique à la communauté. Cette activité est menée par une bénévole et ce sont les participantes qui décident des horaires de leurs rencontres, de la fréquence ainsi que des types de projets qu'elles acceptent. Ce projet favorise l'autonomisation en leur donnant une utilité sociale et en leur offrant un espace d'implication autonome où tout est possible.

g. Rayonnement des personnes âgées dans la communauté

- Le **Salon des artisanes** s'est déroulé plus modestement cette année, en raison de la relocalisation temporaire. Il a permis de faire rayonner le travail des artisanes dans la communauté.
- La première édition de relance du **Week-end culturel du Chez-Nous**, après une longue interruption, a permis aux participants de sept activités culturelles (théâtre, chant, arts visuels, danse, artisanat) de présenter le résultat de leur travail créatif et de leur talent en public.

5. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Le Chez-Nous est ancré dans son milieu et agit en concertation et en complémentarité avec les autres acteurs communautaires, institutionnels ou divers. Notre présence dans la communauté nous permet d'être à l'affût des différents enjeux et de développer des occasions de collaboration qui permettent notamment d'améliorer les conditions de vie des personnes âgées. Nous encourageons aussi la mise en place de nombreuses initiatives intergénérationnelles que nous estimons essentielles au développement de milieux de vie sains, sécuritaires et accueillants.

a. Implication du travail de proximité dans la communauté

i. Rencontres des professionnels de l'intervention de proximité : Mercier-Est en réseau

Le projet « Mercier-Est en réseau » réunit l'ensemble des organismes et institutions œuvrant dans Mercier-Est. Sept rencontres au cours de l'année nous ont permis de renforcer la complémentarité des missions entre les autres intervenantes et intervenants du quartier, mais également d'outiller les professionnels de l'intervention sur différents défis ou enjeux rencontrés sur le terrain.

ii. Collaboration avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Au cours de la dernière année, l'intervenante de proximité a travaillé en lien étroit avec le CIUSSS-EIM. L'intervenante a référé des personnes consentantes vers le CLSC pour une prise en charge par le guichet d'accès pour les personnes en perte d'autonomie (GAPPA) ou pour le soutien à domicile (SAD). Divers professionnels du CLSC lui ont aussi référé des personnes. Afin d'élargir la collaboration, l'équipe d'intervention du Chez-Nous a été invitée à présenter et promouvoir ses services auprès de l'équipe du SAD, du soutien aux personnes en perte d'autonomie (SAPA) ainsi que d'autres équipes au CLSC de Mercier-Est, avec pour résultat une augmentation du nombre de référencement vers notre intervenante de proximité.

iii. Collaboration avec les commerçantes et commerçants et organismes communautaires

La collaboration avec les organismes et commerçantes et commerçants du quartier reste importante. Nous collaborons avec l'Association des commerçants de Tétéaultville, ce qui facilite nos liens et communications avec ses membres. Des présences sociales ont pu être effectuées au cours de l'année dans plusieurs lieux : La Paroisse Saint-François d'Assise, Place Versailles, IGA, etc. Cette collaboration permet, d'une part, de rejoindre davantage d'aînés dans le quartier et, d'autre part, un meilleur référencement des aînés vers les services adéquats dont ils ont besoin.

iv. Collaboration avec le SPVM

Nous poursuivons une collaboration fructueuse avec le SPVM et l'agente sociocommunautaire en particulier. Cette entente permet de rejoindre des personnes âgées en situation de vulnérabilité qui n'auraient pas forcément été connues de nos services autrement. Dans le cadre de l'opération porte à porte « Visiter une personne âgée », des rencontres à domicile ont été faites avec une agente ou un agent du SPVM et notre intervenante afin de vérifier si tout allait bien. L'agente sociocommunautaire et l'intervenante de proximité travaillent ensemble régulièrement afin de se référer certaines situations selon les problématiques (enjeu social ou sécuritaire par exemple).

b. Initiatives intergénérationnelles

i. Projet Citoyens-Relais

Le projet Citoyens-Relais rassemble trois organismes du quartier : Le Chez-Nous de Mercier-Est, la Maison des familles ainsi que le PITREM. Ce projet se veut intergénérationnel, en formant des bénévoles recrutés dans chacun des trois organismes. Ainsi, des jeunes, des parents et des personnes âgées se retrouvent chaque semaine pour être formés sur les enjeux que peut vivre la population du quartier de Mercier-Est. Le but du projet est de les sensibiliser auxdits enjeux et de leur transmettre les connaissances nécessaires afin de pouvoir référer les personnes aux ressources appropriées en fonction de leurs besoins.

Les bénévoles ont suivi des formations et ont visité des organismes. Ces formations abordaient la sécurité envers soi-même et envers autrui, et la découverte, par des rencontres aussi, des ressources communautaires et institutionnelles du quartier.

Le groupe a animé des présences sociales à différents endroits du quartier durant l'été. Les bénévoles allaient à la rencontre des résidents lors de fêtes du quartier ou lors d'activités organisées dans les parcs. Ils ont animé des kiosques, distribué des dépliants ou assuré des présences au quotidien dans les épiceries, les écoles et lors de sorties.

Huit bénévoles ont constitué la cohorte de Citoyens-relais de l'an passé. À noter qu'en cours d'année, il y a eu des départs et des changements au sein de l'équipe d'intervenantes des trois organismes impliqués dans le projet, ce qui a perturbé son déroulement. Pour cette raison, les données précises de personnes rejointes dans le quartier par le projet ne sont malheureusement pas disponibles. Le projet a cependant repris son cours en mars 2024. Le recrutement de six bénévoles par les intervenantes du Chez-Nous et du PITREM ont permis de lancer la nouvelle cohorte du projet pour l'année en cours.



L'équipe du projet Citoyens-Relais

ii. Balades littéraires

Les populaires balades littéraires étaient de retour comme sortie estivale pour nos aînés. Deux fois par mois, les samedis après-midi ensoleillés, au parc Saint-Victor, deux heures étaient consacrées à explorer des romans récemment lus par les membres ou à discuter avec les auteurs des aventures de leurs protagonistes. Une merveilleuse activité qui rassemble nos membres pour un après-midi de plaisir, de rire et de détente !

- 14 participants ;
- Cinq séances au Parc Saint-Victor (juillet, août et septembre).



Balade littéraire, le 26 août 2023

c. Initiatives intergénérationnelles dans les HLM pour aînés

La Toile d'araignée est un projet concerté entre trois organismes du quartier, financé par le **Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité [Ville-MTESS]** : le Chez-Nous de Mercier-Est, l'Antre-Jeunes et la Maison des familles. Ceux-ci travaillent en partenariat afin d'offrir des services à l'ensemble de la population des HLM Thomas-Chapais, Dupéré et Pierre-Bernard. Ces activités permettent de favoriser les rapports intergénérationnels, les échanges et le partage.

Au cours de l'année, sept activités intergénérationnelles ont été organisées.

- Fête de Pâques (quatre femmes et trois hommes) ;
- Barbecue (11 femmes et quatre hommes) ;
- Épluchette de blé d'Inde (six femmes et trois hommes) ;
- Halloween (quatre femmes et deux hommes) ;
- Fête de la nouvelle année (12 femmes et cinq hommes) ;
- Fête de l'amitié (sept femmes) ;
- Cabane à sucre (16 femmes et huit hommes).

d. Implications sur les comités et les tables

Le Chez-Nous de Mercier-Est est très ancré dans sa communauté et est constamment à l'affût des enjeux locaux, régionaux et provinciaux touchants les personnes aînées. L'organisme siège sur plusieurs comités de travail et au sein de multiples tables et instances de concertation.

Le centre est membre d'organismes régionaux :

- Association des centres communautaires pour aînés du Québec (AQCCA)
- Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO)
- Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)

Le centre est membre d'organismes locaux :

- Association des commerçants de Tétreaultville (Tétro)
- Table locale de concertation Solidarité Mercier-Est (SME)

Le centre siège à des comités locaux et régionaux :

- Comité de liaison et de soutien aux tables locales et aux partenaires spécialisés dans la lutte contre la maltraitance (DRSP)
- Comité de développement social de Solidarité Mercier-Est (CDS)
- Comité de développement socio-urbain de Solidarité Mercier-Est (CDSU)
- Comité de quartier : Vivre ensemble et solidarité de Solidarité Mercier-Est
- Comité de quartier : Transport actif et collectif de Solidarité Mercier-Est
- Comité de quartier : Identité de quartier de Solidarité Mercier-Est
- Comité de coordination provincial des projets de gériatrie sociale



Épluchette de blé d'Inde en HLM, le 7 septembre 2023



Barbecue en HLM, le 4 juillet 2023

IV. Le secteur administratif

1. Visibilité et rayonnement de l'organisme

La visibilité et le rayonnement du Chez-Nous sont indispensables pour :

- Rejoindre les personnes âgées isolées du quartier ;
- Fidéliser les membres et bénévoles de l'organisme ;
- Sensibiliser la communauté aux enjeux des aînés ;
- Se faire repérer par des donateurs et commanditaires potentiels.

Tout au long de l'année, nos réseaux sociaux et notre infolettre sont des relais importants d'informations pour les personnes âgées du quartier. Notre présence numérique informe rapidement et efficacement nos membres et partenaires des services, des réalisations et des activités proposées par le centre tout au long de l'année.

Cette présence numérique importante ne rejoint pas les membres qui n'ont pas accès à internet, avec lesquels nous communiquons régulièrement par lettre et envois postaux. Les informations publiées en ligne sont aussi disponibles sur les babillards du centre pour permettre à tous les membres d'avoir un même niveau d'information.

Actions réalisées et poursuivies durant l'année :

- Diffusion de l'infolettre mensuelle par courriel et en version papier ;
- Affichage des informations des partenaires sur le babillard du centre ;
- Diffusion de productions vidéo et des photos de la vie du centre sur l'écran d'accueil ;
- Impression de la programmation saisonnière.

Notre visibilité en chiffres :

- **Programmations et infolettres**
Quatre programmations en ligne et imprimées ;
25 infolettres mensuelles et spéciales, 12 bulletins d'information papier ;
1 407 abonnements à notre infolettre, taux d'ouverture moyen de 65 %.
- **Facebook**
1 786 « J'aime » (+ 6 % sur un an).
- **LinkedIn**
146 abonnements (+ 27 % sur un an).
- **Site web**
8 240 visiteurs uniques ;
47 570 pages consultées (+ 67 % sur un an).



2. Commandites

Tout au long de l'année, les commandites reçues par Le Chez-Nous permettent de concrétiser de nombreux projets et de faire vivre le centre. **Les annonces de partenaires dans nos programmations saisonnières** permettent de financer l'impression des programmations et nos services, ainsi que d'offrir du rayonnement aux partenaires dans nos infolettres et sur nos réseaux sociaux. Cette année, six commanditaires différents ont utilisé au moins un encart dans la programmation.

3. Finances

Nos subventions et nos revenus d'autofinancement ont augmenté de 25 % comparé à l'année dernière.

Le Chez-Nous de Mercier-Est remercie l'ensemble des bailleurs de fonds et des donateurs qui l'appuient dans sa mission. Pour plus de détails sur la synthèse du rapport financier, veuillez-vous référer aux états financiers du Chez-Nous.

Sources des revenus 2023-2024 : 876 290\$



Le Chez-Nous de Mercier-Est dépend de subventions de plusieurs paliers de gouvernement pour la majeure partie de son fonctionnement. Le financement à mission et les subventions par projet sont fournis conditionnellement dans le cadre d'ententes à durée déterminée par nos différents bailleurs de fonds. La recherche continue de subventions publiques, de financement privé et de généreux donateurs pour pérenniser la mission de l'organisme demeure essentielle à court, moyen et long-terme.

L'autofinancement est le revenu généré par les frais d'inscription aux activités, les frais de participation, les ventes d'articles artisanaux et les consommations au centre (café, biscuits etc.).

4. Parc informatique et outils collaboratifs

La relocalisation temporaire du centre a eu lieu en mai 2023, avec un partage physique des locaux avec notre partenaire le PITREM sur la rue Sherbrooke. Les problèmes informatiques récurrents nous ont causé pas mal de fil à retordre cette année et ont eu un impact sur nos communications et notre productivité. Ces problèmes ont été causés par de nouveaux équipements téléphoniques (système IP) et un réseau Wi-Fi peu performant au centre, des bureaux éloignés nécessitant un deuxième réseau, et une nouvelle base de données inadéquate pour répondre à nos besoins prioritaires.

En ce qui concerne la base de données, un comité a été mis sur pied afin de mieux identifier et cibler nos besoins en matière d'outils numériques dans tous les secteurs de travail du Chez-Nous. Ensuite, grâce à l'appui de **Centraide**, notre équipe a pu bénéficier du programme DATAide en janvier 2024. Des exercices collectifs nous ont permis de mieux connaître nos capacités afin d'asseoir les bonnes bases pour aborder notre transition en matière d'outils existants et de nouveaux outils.

Le déménagement prévu vers nos locaux rénovés nous offre aussi l'opportunité d'améliorer notre système pour une meilleure connectivité de notre réseau Wi-Fi, et de remplacer nos vieux équipements informatiques.

5. Évaluation de nos services et projets

Le Chez-Nous a le souci d'offrir des services à la hauteur des attentes des membres et des bénéficiaires. Ils sont donc régulièrement évalués grâce à des sondages et des enquêtes anonymes. En plus de donner une rétroaction concrète des membres, ces évaluations permettent de renforcer le sentiment d'appartenance au centre.

Sondage	Résultat
Sondage sur les préférences d'activités pour la session Automne 2023	<ul style="list-style-type: none">• 126 réponses• A servi de base de travail à la création des programmations de l'année 2023-2024
Sondage de satisfaction pour les cours suivants : Zumba Gold, peinture décorative, pilates sur chaise, Cerveaux actifs, dépannage informatique, initiation à la photographie et espagnol avancé	<ul style="list-style-type: none">• 69 réponses• Évaluation des services et propositions d'améliorations aux responsables d'activités
Sondage d'intérêt pour l'aménagement des locaux sur Hochelaga	<ul style="list-style-type: none">• 86 réponses• A permis de vérifier l'opinion des membres sur l'aménagement et l'utilisation des locaux réaménagés sur Hochelaga

V. Les perspectives de l'année 2024-2025

Les objectifs suivants sont alignés aux orientations stratégiques du Chez-Nous de Mercier-Est 2022-2025.

a. Organisation du travail

- Favoriser la rétention de personnel
- Fidéliser les ressources bénévoles
- Réorganiser le volet finance et administration (sous-traitance de la comptabilité)

b. Programmes et services

- Relance du projet de gériatrie sociale
- 40^e anniversaire : promouvoir nos services
- Identifier/adopter des outils de travail numériques, adaptés à nos services et à notre clientèle



VI. Partenaires

1. Partenaires financiers

- Gouvernement du Canada : Programme Emplois d'été Canada (EÉC)
- Gouvernement du Québec : ministère de la Santé et des Services sociaux, Secrétariat aux aînés (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité [ITMAV]), Programme de soutien à l'action bénévole : Député de Bourget, Emploi-Québec
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal : Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), Soutien communautaire en logement social (SCLS)
- Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité (Ville-MTESS), Fonds québécois d'initiatives sociales dans le cadre des alliances pour la solidarité (Ville-MTESS) – Alliances-RUI
- Fondations philanthropiques Canada – Plan d'action territorial Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Centraide du Grand Montréal : Mission générale
- Revenu Québec – Aide en impôt
- Agence du revenu du Canada – Aide en impôt
- Fondation Luc Maurice
- Fondation Mirella et Lino Saputo
- Fondation Laure-Gaudreault

2. Partenaires politiques

- Ville de Montréal – Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve : Pierre Lessard-Blais (maire d'arrondissement), Éric Alan Caldwell (conseiller de la Ville), Julien Hénault-Ratelle (conseiller de la Ville), Alba Zuniga Ramos (conseillère de la Ville), Alia Hassan-Cournol (conseillère de la Ville) ;
- Chambre des communes : Mario Beaulieu (député du Bloc Québécois dans La Pointe-de-l'Île) ;
- Assemblée nationale du Québec : Paul St-Pierre Plamondon (député provincial de Bourget).

3. Commanditaires et donateurs privés

- Affinerie CCR
- Boulangerie Tel père tel fils
- Chocolaterie DouceSœur
- Canadian Tire
- Coopérative Funéraire du Grand Montréal
- Jean Coutu
- Desjardins
- Groupe Maurice
- Hubert Lavallée inc.
- IGA
- Industrie Alliance
- Le Symbiose - Groupe Résidences Excellence
- Les Draperies de l'Est
- Miniprix
- OKALY Fleurs
- Pizza Lafontaine
- Retour aux sources
- St-Hubert Express
- Uniprix
- Vidéotron Affaires

4. Partenaires communautaires et institutionnels

- 211 Grand Montréal
- Accès Bénévolat
- Almage
- ALPA
- AQCCA
- AQDR PDI
- Association bénévole Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est
- Association des commerçants de Tétéreaultville
- Atelier d'histoire Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Le Pas de la rue
- CAAP Île-de-Montréal
- Carrefour Solidarité Anjou
- Cégep du Vieux Montréal
- Cégep Marie-Victorin
- Centre communautaire Hochelaga
- Centre d'action bénévole de Montréal (CABM)
- Centre d'action bénévole et communautaire Saint-Laurent
- Centre de recherche du CHUM
- Centre St-Pierre
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- CLSC de Mercier-Est
- Collège de Maisonneuve
- COMACO
- Coopération Mainbourg
- Cyclistes solidaires
- Cyprès
- Écoute-entraide
- Eugéria
- FADOQ
- Fondation AGES
- Fondation Émergence
- Frigo Communautaire et Solidaire de l'Est
- Info-Femmes
- Infologis
- Iris Hochelaga
- La Maison des familles
- L'ACEF de l'Est
- L'Anonyme/Tandem MHM
- L'Antre-Jeunes
- Le Mûrier
- L'école et les arts
- Les Accordailles
- Les Coursières
- Les Danseurs
- LES FILMS DU 3 MARS
- Ligne Aide Abus Aînés
- Loisirs Sainte-Claire
- Maison de la culture Mercier
- Mois de la poésie
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- OVS (Observatoire Vieillessement & Société)
- Parkinson Montréal-Laval
- Paroisse Saint-François d'Assise
- Ping! - Communautaire
- PITREM
- Place Versailles
- PRIMA danse
- Productions Jeun'Est
- Programme PAIR
- RAANM - Regroupement des Aidants et Aidantes Naturels de Montréal
- Relais-femme
- Réseau COMACO
- Résolidaire
- RIOCM
- Service Canada
- Services résidentiels Chez-Soi
- Sésame
- Société Alzheimer Montréal
- Société d'animation du parc de la Promenade Bellerive
- Société pour les arts en milieux de santé
- Solidarité Mercier-Est
- SOS Aînés Maltraitance
- SPVM, poste 48
- Table de concertation des aînés de l'île de Montréal – TCAÎM
- Tél-écoute/tél-aîné
- Toits de Mercier-Est
- Université de Montréal – UdeM
- UQAM - Maîtrise en travail social
- Y'a quelqu'un l'Aut'bord du Mur (YQQ) - YAM



Notes

Notes

Merci à nos bénévoles

Solange

Louis Beaudin

Micheline Bellemare - Denis

Fernand Bouchard - Isola Boucher

Sylvie Brazeau - Sylvain Carl - Ghislaine

Ginette Cauchon - Hermance Charbonneau - Diane Charron - Micheline Chartier - Ginette

Chayer - Huguette Chayer - Diane Clavel - Suzanne Coderre - Patrice Cormier - Marie-Claude

Couture - Richard Dalcourt - Hélène De Foy - Nicole Demers - Lise Deschambault - Richard

Desroches - Carmen Diaconescu - Marie-Claire Dubé - Cécile Dubois - Danièle Dufresne - Géraldine

Duguay - Ninon Duguay - Colette Duhamel - Jocelyne Dumais - François Dupont - Éveline-Denise

Dupuis - Kim Dutremble - Christiane Ethier - Martine Faucher - Diane Gadoua - Jocelyne Gagnon

Johanne Gagnon - Raymond Gagnon - Jean-Pierre Gaudreau - Ghislain Gauthier - Joanne Gauthier

Marie Hélène Gauthier - Pierrette Gendron - Serge Généreux - Claude Germain - Marie-Claude Gignac

Hélène Godin - Gaëtan Guay - Danielle Harvey - Linda Huot - Thérèse Isabelle - Suzanne Jasmin

Sylvain Lacoste - Claudette Lalande - Francine Landry - Gilberte Lantin - Serge Lapointe Victor

Larrivière - Francine Leblanc - Carole Leclair - Lise Leduc - Louise Leduc - Lyne Lefebvre Claire

Levesque - Thérèse Lirette - Lyette Longpré - Ginette Malo - Chantale Marchand - Renée Marois

Ginette Martel - Lise Martineau - Alain Masse - Bernard Massue - Daniel Massicotte

Léticia Matus - Robert Mineau - Charlotte Nkonko - André Noël - Nicole Nolet - Marie-

Rose Ouellet - Andrée-Ann Pagé - Solange Paradis - Michel Payette - Denise Pépin

Diane Pépin - Gilles Perrault - Armand Pierre-Louis - Marie-Reine Racicot

Lise Richard - Micheline Roch - Ada Rossi - Claude Saint-Georges

Linda Salicco - Nicole Sanchagrin - Antonio Santerre - Hélène

Santerre - Diane Séguin - Katleen Séguin - France Sénécal

Marlène Simard - Pearl Snow - Nicole Thériault

Réjeanne Thibeault - Doris Trépanier - Guy

Trudeau - Carolle Turgeon - Loraine

Vallée - Danielle Venne

Sylvie Vincent

Pierre Vo

Aubin

Micheline Beauseigle

Bergeron - Marcel Blais

Marc Boudreau - Danielle Brabant

Caron - Lise Carrier - Denise Cartwright

